

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจในสภาพปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันเพิ่มขึ้นจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสารสนเทศที่ทรงพลังและไร้พรมแดน ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต้องกลับมาทบทวนกลยุทธ์หรือวิธีการที่ใช้ในการแข่งขันว่ามีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบันเพียงใด (พัคตร์ผจง วัฒนสินธุ์และผสุ เดชะรินทร์, 2542, น. 1) แต่การจะเป็นผู้มีชัยในการแข่งขันในตลาดเศรษฐกิจโลกยุคใหม่ได้นั้นต้องอาศัยสมรรถนะขององค์กร เช่น ความเร็ว (Speed) การตอบสนอง (Responsiveness) การเคลื่อนไหวที่ฉับไว (Agility) สมรรถนะในการเรียนรู้ (Learning Capacity) เพื่อช่วยให้พัฒนาได้อย่างรวดเร็วจำเป็นต้องอาศัยคนเป็นกลไกสำคัญไม่ว่าจะเป็นตัวผู้ประกอบการหรือพนักงานที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจุดเริ่มต้นในการพัฒนาหรือสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพนั้นก็คือ แรงจูงใจ (ผู้จัดการรายสัปดาห์, ออนไลน์, 2549) ที่เป็นตัวผลักดันมนุษย์ให้ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ในการทำงานอย่างเต็มที่จนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (ภักดี มะนะเวศ, สัมภาษณ์, 2549) แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่ทำให้คนพยายามไปถึงเป้าหมายในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์เกิดพลังในการสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ได้อย่างมากมาย ทั้งด้านความคิด พฤติกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่มุ่งหวังไว้ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ (McClelland, 1961, pp.100-115) แรงจูงใจที่จะผลักดันให้บุคคลเริ่มต้นด้วยตนเองในการที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาตามความต้องการหรือตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ก็คือแรงจูงใจภายในตนเอง ซึ่งได้แก่ เจตคติ ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความรัก ความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจ ความต้องการ ความพอใจ ความคิดเห็น ความตั้งใจ เป็นต้น ซึ่งแรงจูงใจภายในนี้เป็นตัวที่เกิดจากความต้องการทางจิตวิทยาที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดสามประการคือความต้องการมีศักยภาพ (need for competence) ความต้องการเป็นตนเอง (need for autonomy) และความต้องการความสัมพันธ์ (need for relatedness) (Deci and Ryan, 1985, pp.109-134) เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองจนพึงพอใจแล้วบุคคลจะเกิดแรงจูงใจในตนเอง ซึ่งอธิบายได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน เป็นพฤติกรรมที่จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ มี

อิสระที่กำหนดได้ด้วยตนเอง จึงแสดงพฤติกรรมที่จะทำกิจกรรมตามที่ตนเองสนใจออกมาด้วยตัวเอง หรือคือริเริ่มสร้างการกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยตัวเอง

แรงจูงใจภายในเป็นตัวผลักดันให้คนต้องการพฤติกรรมที่แสดงความสามารถของตนเอง ให้ทัดเทียมกับบุคคลอื่นและสามารถอยู่ได้ด้วยตนเอง การทำงานในสภาพเศรษฐกิจฝืดเคืองและยังต้องแข่งขันกันมากเช่นทุกวันนี้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อช่วยผลักดันให้การดำเนินธุรกิจอยู่รอดได้ (ปริยา สีบุญเรือง, ผู้จัดการออนไลน์, 2551) พนักงานจำเป็นต้องรู้จักเริ่มต้นกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง หรือแสดงพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง เช่น เพิ่มการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง นำเสนอความคิดเห็นดีๆ แก่ฝ่ายบริหารหรือความคิดที่ต้องการจะปรับปรุงวิธีการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์กรของตนให้ดีขึ้น เป็นต้น การเริ่มต้นกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองถือว่าเป็นสิ่งที่พนักงานต้องรับผิดชอบต่อความก้าวหน้าในอาชีพของตน ต้องหมั่นสังเกตและปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการรักษาหรือเพิ่มโอกาสที่ตนเองจะได้รับการจ้างงาน (Fay and Frese, 2000, pp.307-308) แม้ว่าพฤติกรรมเริ่มต้นกระทำด้วยตนเองจะมาจากแรงจูงใจภายในของตัวพนักงานเอง แต่ถ้าหากองค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องหรือสามารถตอบสนองของความต้องการทั้งสามประการคือ ความต้องการมีศักยภาพ ความต้องการเป็นตนเอง และความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่นของพนักงานให้ได้รับความพึงพอใจแล้วพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเองของพนักงานก็就会被กระตุ้นสนับสนุน ส่งเสริมให้แสดงออกได้มากขึ้น ดังนั้นการแสดงพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเองจึงถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการมีความริเริ่มด้วยตนเอง (Personal Initiative)

แต่การแสดงพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเองเพียงอย่างเดียวไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะมีความริเริ่มด้วยตนเอง เพราะพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเองนี้เป็นแค่จุดเริ่มต้นของการทำกิจกรรมอีกหลายอย่าง ซึ่งบ่อยครั้งที่เรามักสงสัยว่า เพราะเหตุใดในการทำงานพนักงานบางคนจึงเอาใจใส่ต่อคุณภาพของผลงานแต่บางคนอาจตรงกันข้าม หรือเพราะเหตุใดบางคนจึงทำงานอย่างเฉื่อยชา แต่บางคนกลับกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ เป็นต้น พฤติกรรมเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาก็คือ บุคลิกภาพของบุคคลนั้น ฮิลการ์ดนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน (Hilgard, 1962, p.447) เสนอว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรมซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคลในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลต่อการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจ ปฏิบัติการในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต เมื่อนำมาวิเคราะห์ให้สัมพันธ์กับงานอุตสาหกรรมซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ทั้งด้านการบริหาร การผลิต การจำหน่าย

และการให้บริการ โดยพิจารณาบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน จะพบว่าทุกลักษณะของบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน โดยมีอิทธิพลมากบ้างน้อยบ้าง ตามที่โคเวย์ (Covey, 1989, pp.70-81) นักบริหารธุรกิจชาวอเมริกัน เสนอความหมายของลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทางด้านการบริหารที่แบ่งเป็น 2 ลักษณะได้แก่ บุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรับ (Reactive personality) คือคนที่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ และเป็นฝ่ายถูกระงับทำตามเงื่อนไขของสภาวะแวดล้อมพยายามปล่อยให้เลยตามเลยโดยคิดว่าเวลาสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นได้ในทางตรงข้ามบุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) จะกล้าเผชิญกับความท้าทายจริงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและรู้สึกว่าจะมีอำนาจที่จะเลือกตอบสนองให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีได้ และคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรตนเป็นผู้กำหนด ดังนั้นจึงมักพบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะเริ่มต้นคิดหรือกระทำก่อนแทนที่จะรอให้เหตุการณ์เกิดขึ้นและตนต้องเป็นฝ่ายตั้งรับ

บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวแปรที่มีนักจิตวิทยาหลายท่านทำการศึกษา และพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะของบุคคลและองค์การหลายประการ อาทิ ผลการปฏิบัติงาน (Crant, 1995, pp.532-535) การมีส่วนร่วมในการริเริ่มสร้างสรรค์ขององค์การ (Parker, 1998, pp.835-852) ผลการปฏิบัติงานของทีม (Kirkman and Rosen, 1999, pp.58-74) และความต้องการเป็นผู้ประกอบการ (Beckerer and Maurer, 1999, pp.28-36) เป็นต้น บุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกสูงนอกจากจะชอบหาโอกาสเพื่อใช้ประโยชน์ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงแล้ว เขามักจะแสดงความริเริ่มต่างๆ ด้วย (Seibert, Crant and Kraimer, 1999, p.417) และเมื่อใดที่รู้สึกว่าตนสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ เขาก็ปรารถนาที่จะเข้าไปควบคุมมันและเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่จะตามมาของเหตุการณ์นั้นไม่ว่าจะดีหรือไม่ดีก็ตาม จึงสรุปได้ว่า การมีความริเริ่มด้วยตนเองของพนักงานนอกจากต้องแสดงพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเองแล้ว การมีบุคลิกภาพเชิงรุกก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อพนักงาน เพราะจะช่วยให้เขาสามารถสร้างโอกาสขึ้นมาใหม่หรือใช้โอกาสที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตน เพราะเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการกำหนดทางเลือกและการกระทำด้วยตนเองอย่างมีหลักการ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

บุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกเมื่อมองเห็นโอกาสที่เหมาะสมแล้ว นอกจากจะเป็นฝ่ายริเริ่มในการคิดหรือแสดงพฤติกรรมก่อน ยังพบเสมอว่าคนกลุ่มนี้ชอบกำหนดเป้าหมายทั้งในระยะสั้นหรือระยะยาว และจะพยายามทำให้ได้ตามเป้าที่ตั้งไว้ (Bateman and Crant, 1999, p.64) แต่ในระหว่างทางที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายย่อมต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่คาดไม่ถึง ซึ่งรูปแบบการจัดการกับปัญหาของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันตามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า

อุปสรรคที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง จะไม่ยอมหยุดนิ่งอยู่กับที่เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคขวางกั้น แต่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อจะปฏิบัติให้สำเร็จจนได้ ตามแนวคิดของสตอลทซ์นักจิตวิทยาประยุกต์ชาวอเมริกัน (Stoltz, 1997) ซึ่งได้ทำการศึกษามานานกว่า 20 ปี ได้เสนอไว้ว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค บ่งบอกถึงความอดทน ความพยายามของบุคคลที่จะเอาชนะต่ออุปสรรคความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งต้นเหตุมาจากด้านสังคม การทำงาน และตนเอง ซึ่งหนึ่งในองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคที่น่าสนใจคือ ความอดทน (Endurance) กล่าวคือ บุคคลมีความอดทนจะเป็นผู้ที่รับรู้ว่ามีปัญหาอุปสรรคนั้นคงอยู่เป็นระยะเวลายาวนานแค่ไหน และพยายามที่จะขจัดให้หมดไปอย่างถูกต้องวิธี หรือกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีความมานะพยายาม (Persistence in overcome difficulties) ในการที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ ซึ่งการรับรู้แบบนี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนเราไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตหรือการทำงานในปัจจุบันและอนาคตที่ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากกว่าในอดีต แม้ว่าบางคนอาจมีความสามารถมาก มีพรสวรรค์ที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพซ่อนอยู่มากมาย มีทักษะที่มากพอ แต่ทว่าไม่อาจประสบความสำเร็จได้ตามที่ควรจะเป็น เพราะบุคคลนั้นขาดความมานะพยายามอดทนที่จะฟันฝ่าหรือต่อสู้กับอุปสรรค เมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือความยากลำบากจะถอยหนี เลิกทำ หรือล้มเลิกความตั้งใจ และยุติการกระทำไปในที่สุด ไม่ทันที่จะได้พัฒนาหรือใช้ศักยภาพที่มีอยู่เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิต(อรพินท์ ตราโตม, 2546, น.4)

ปัจจุบันมีผู้ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีผลต่อกิจกรรมในสังคมด้านต่างๆ เช่น ด้านการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ (พิณพกา พิณวานิช, 2549) ด้านความสำเร็จในอาชีพ (วันวิสาข์ ฤทธิธาดา, 2548) ด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (อุไรรัตน์ วัฒนาสงวน, 2549) ด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นต้น (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ออนไลน์, 2551) แต่ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีความสำคัญต่อการทำงานเมื่อประสบปัญหา ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นก็คือ ความอดทน หรือความมานะพยายามโดยเฉพาะพนักงานขาย ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องใกล้ชิดลูกค้า ต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ ในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้นจากสภาพเศรษฐกิจที่ฝืดเคืองนั้น ธุรกิจเกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ก็เป็นธุรกิจที่ส่อแววเจออาการนี้เช่นกัน (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2550) เมื่อเกิดอุปสรรคใดๆ เข้ามา พนักงานขายต้องมีความมานะพยายาม มีความอดทนแน่วแน่ต่อการขาย ไม่ทำถอย สามารถปฏิบัติงานได้จนถึงเป้าหมาย จนนำมาซึ่งความสำเร็จในที่สุด จึงสรุปได้ว่า ความมานะพยายามเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการมีความริเริ่มด้วยตนเองของพนักงาน

เพราะจะช่วยให้เขารับรู้ว่าปัญหาและอุปสรรคจะคงอยู่เพียงช่วงเวลาหนึ่ง และเขาสามารถจัดการกับความยึดเยื่อของปัญหา รวมถึงพยายามขจัดอุปสรรคนั้นให้หมดไปหรือให้ผ่านพ้นไปได้ ช่วยให้เรามองอุปสรรค ปัญหาหรือสาเหตุของปัญหาเป็นเรื่องธรรมดา และจะผ่านพ้นไปโดยไม่เกิดขึ้นอีก ด้วยแนวทางแก้ไขจากความรู้อุปสรรคที่มีอยู่

แต่คนที่มีความมานะพยายามหรือความอดทนอยู่ในตนเองมากอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานเสมอไป เพราะความสำเร็จในการทำงานยังขึ้นอยู่กับวิธีใช้ความอดทนนั้นอีกด้วย ในการสัมภาษณ์ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ 211 คน เกี่ยวกับคุณสมบัติอะไรที่ทำให้เขาประสบความสำเร็จในการทำงาน พบว่ามีคุณสมบัติส่วนหนึ่งซึ่งเป็นเรื่องของวิธีใช้ความอดทนที่มีอยู่ในทางที่ถูก คือ การอุทิศเวลา ชยันทำงาน รวมถึงการยึดมั่นต่อเป้าหมายอย่างมั่นคง (เจดีย์ บุรีภักดีและหลุย จำปาเทศ, 2523, น. 61) การกำหนดเป้าหมายของบุคคลและองค์การเกี่ยวเนื่องกับการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) ซึ่งเป็นการกำหนดทิศทางในการทำงานโดยเฉพาะลักษณะงานขาย เช่น การกำหนดเป้าหมายสำหรับการบริหารงานของบริษัทจำหน่ายยา อาจมีการกำหนดเป้าหมายไว้ 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับทีมงานและระดับบุคคล โดยบริษัทจ่ายค่าตอบแทนการขายให้กับพนักงานขายเป็น 3 ระดับเช่นเดียวกัน แต่ล้าพังการตั้งเป้าหมายไม่สามารถทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการทำงานได้ จากการศึกษาของล็อกและลาแธมนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน (Locke and Latham, 1990, p.124) เสนอว่า เป้าหมายที่บุคคลไม่ได้ใช้ความพยายามอย่างแท้จริงไม่ถึงเป็นเป้าหมายและยอมไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ตามมา และการที่บุคคลมีความพยายามอย่างแท้จริงสามารถอธิบายได้ว่าบุคคลนั้นมีความผูกพันใจต่อเป้าหมาย หรือมีการยึดมั่นต่อเป้าหมาย(Goal Commitment)

บุคคลจะมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเมื่อเป้าหมายมีความสำคัญและบุคคลนั้นเชื่อมั่นว่าเขาสามารถบรรลุเป้าหมายได้ (Locke and Latham, 2001, p.5) ยิ่งกว่านั้น บุคคลที่มีการยึดมั่นต่อเป้าหมายมักจะเป็นผู้ที่ผลักดันให้ตนเองปฏิบัติจนบรรลุเป้าหมาย และการยึดมั่นต่อเป้าหมายนี้เองที่เป็นตัวแปรให้บุคคลใช้ทั้งความพยายามและเวลาเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยไม่ละทิ้งหรือเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่ต่ำกว่า (Hollenbeck and Klein, 1987, p.218) การยึดมั่นต่อเป้าหมาย เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญในทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (The goal setting theory) ของล็อก (Locke) และลาแธม (Latham) ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจ ที่เน้นการจูงใจพนักงานด้วยเป้าหมาย มีนักจิตวิทยาชาวอเมริกันหลายท่านนำแนวคิดของล็อกและลาแธมมาศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า การยึดมั่นต่อ

เป้าหมาย เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของเป้าหมายและผลการปฏิบัติงาน (Wright, O'Leary-Kelly, Cortina, Klein, and Hollenbeck, 1994, pp.795-803) นอกจากนั้นยังได้ผลสอดคล้องกันว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ (Tubbs and Dahl, 1991, pp.708-716) ลักษณะงานผู้แทนยาหรือพนักงานขายยาเป็นงานที่ต้องแข่งขันกันเพื่อเป้าหมาย แข่งขันกันเพื่อทำยอดขายที่บริษัทตั้งให้ รวมทั้งแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งทางธุรกิจของยา ผู้ที่ทำงานต้องแข่งขันกับเป้าหมายหรือแข่งขันกับมาตรฐานสูงสุด จึงน่าที่จะมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายสูง เพื่อปฏิบัติงานหรือทำการขายให้ประสบความสำเร็จ เพราะผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายอันหนึ่งก็คือ ความสามารถที่จะสร้างยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายนั่นเอง จึงสรุปได้ว่าการที่พนักงานขายนอกจากต้องทำงานเชิงรุก ใช้ความอดทนหรือความมานะพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อสร้างผลปฏิบัติงานของตนเองให้สำเร็จแล้ว เขาจะต้องมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเพื่อช่วยขยายความพยายามเป็นช่วงเวลานานพอจนทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้บรรลุผล โดยไม่เต็มใจที่จะละทิ้งเป้าหมายหรือเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่ต่ำกว่า แม้ว่าจะยากลำบากการได้เห็นผลลัพธ์หรือความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ ไม่ว่าจะโดยตรงคือสำเร็จตามเป้าหมายหรือโดยอ้อมคือการรู้สึกพึงพอใจที่ทำได้สำเร็จ รู้สึกเป็นเกียรติ ได้รับการกล่าวขานหรือยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ล้วนเป็นก็สิ่งกระตุ้นให้เกิดความริเริ่มด้วยตนเองได้ (Fay and Frese, 2000, p.318)

ความริเริ่มด้วยตนเอง เป็นพฤติกรรมในการทำงานอย่างหนึ่ง ตามแนวคิดของเฟรเซอร์ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การประยุกต์ชาวเยอรมัน(Frese, 2001, p.101) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมเริ่มต้นกระทำด้วยตนเอง พิจารณาด้วยความคิดทางบวกหรือใช้วิธีทำงานเชิงรุกตลอดจนใช้ความมานะพยายามในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อไปให้ถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ และเนื่องจากปัจจัยจากกระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงมาก อัตราเพิ่มของนวัตกรรมอย่างรวดเร็ว แนวคิดการผลิตแบบใหม่ เช่น ระบบการผลิตแบบทันเวลา (Just-in-time) และการเปลี่ยนแปลงความคิดเกี่ยวกับงาน เช่น พนักงานถูกมอบหมายงานในลักษณะเป็นโครงการมากขึ้นกว่าการให้ทำเป็นงานประจำ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น ต้องรู้จักวางแผนหรือกำหนดเป้าหมายในการทำงานของตนเอง ส่งผลให้พนักงานต้องปรับพฤติกรรมการทำงานในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง เป็นผู้เริ่มตนกระทำด้วยตนเอง มองวิธีการทำงานที่เป็นระยะยาว ใช้วิธีทำงานเชิงรุกติดตามการทำงานตามที่ตนเองเลือก คิดสร้างสรรค์และการเปลี่ยนจากความคิดที่เป็นนามธรรมให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นมา รวมถึงการวางแผนและปฏิบัติตามการตัดสินใจด้วยตนเองในงานที่

ตนรับผิดชอบดูแลอยู่เพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งการทำงานแบบนี้ต้องอาศัยความริเริ่มด้วยตนเอง (Frese and Fay, 2001, pp.138-139)

แนวคิดความริเริ่มด้วยตนเองของเฟรเซอร์นั้นเป็นการศึกษาวิจัยในกลุ่มทวีปยุโรปที่สนใจถึงวิธีการทำงานเชิงรุกหรือลักษณะเชิงรุกว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความริเริ่มด้วยตนเอง เพราะการทำงานเชิงรุก เป็นการกระทำที่ก้าวไปล่วงหน้าอย่างมีเป้าหมาย เป็นการมองหรือประเมินไปข้างหน้าว่าสิ่งที่จะทำจะมีประโยชน์หรือเป็นผลดีต่อองค์กรอย่างไร มองถึงปัญหาหรือโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้เขาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อหาทางแก้ไขหรือป้องกันล่วงหน้าได้ เพื่อเป็นการขจัดหรือลดปัญหานั้นไปได้ (Frese, 1997, pp.399-402) ในช่วงเวลาเดียวกันทางแถบอเมริกาที่มีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้โดยเบทแมนและแครนท์ นักจิตวิทยาและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารชาวอเมริกัน (Grant and Ashford, 2008, p.8) ซึ่งสนใจในวิธีการทำงานของคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกโดยสัมภาษณ์กลุ่มนักธุรกิจ ผู้ประกอบการ และผู้บริหารระดับสูงในประเทศแถบอเมริกาเหนือ ยุโรปกลางและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ที่มีลักษณะของการเป็นผู้ริเริ่มที่จะมองหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัว กำหนดเป้าหมายและวิธีการที่จะทำให้สำเร็จ เข้าถึงปัญหาและพยายามหาวิธีป้องกัน เชื่อมมั่นในความสามารถของตนเองที่จะทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่นแม้จะต้องเป็นผู้บุกเบิกหรือทำสิ่งนั้นเป็นคนแรก มีความมานะอดทนไม่ยอมแพ้แม้ต้องเผชิญอุปสรรค จนกว่าจะได้รับความสำเร็จโดยที่สิ่งนั้นต้องมีผลต่อองค์กร บุคคลหรือสถานการณ์ (Bateman and Crant, 1999, p.64) จะเห็นได้ว่าเป็นแนวคิดที่คล้ายกับความริเริ่มด้วยตนเอง แต่ต่างกันตรงที่มองว่าความริเริ่มเป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพเชิงรุก

ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นแนวคิดที่ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกเป็นองค์ประกอบของความริเริ่มด้วยตนเอง หรือความริเริ่มด้วยตนเองเป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพเชิงรุก เป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาในวัฒนธรรมของคนไทยทั้งคู่ ทุกองค์การล้วนแต่ต้องการดึงศักยภาพของพนักงานของตนออกมาเพราะเป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานให้สอดคล้องกับโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ช่วยพนักงานให้ทำงานมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบ รู้จักและรับผิดชอบต่อตนเอง โดยสามารถที่จะเลือกตอบสนองแรงกระตุ้นภายนอก ในมุมมองและคุณค่าของตนเองที่ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลสิ่งแวดล้อมข้างและสถานการณ์ภายนอกที่มาบังคับให้ต้องจำใจทำ ทั้งยังสามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าได้ด้วยข้อมูลที่มีอยู่และพร้อมตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือก้าวรุกไปข้างหน้าก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมาถึง

ธุรกิจยานับเป็นธุรกิจที่สำคัญทางเศรษฐกิจธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากตลาดมีมูลค่าโดยรวมประมาณ 56,000 ล้านบาทต่อปี (ฐานเศรษฐกิจ, 2550) ดังนั้นจึงมีการแข่งขันกันสูงทั้งบริษัทฯ ในประเทศและบริษัทต่างชาติ ธุรกิจยานั้นมีความแตกต่างจากธุรกิจอื่นซึ่งไม่ได้ขายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคโดยตรง แต่ต้องขายผ่านทางโรงพยาบาล คลินิก สถานพยาบาล หรือร้านขายยา และด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายด้านการโฆษณาและการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ยา ทำให้ผู้แทนยาหรือพนักงานขายยามีบทบาทสำคัญต่อการขายนอกเหนือจากประสิทธิภาพในการรักษาของผลิตภัณฑ์และชื่อเสียงของบริษัทผู้จำหน่ายยา โดยเฉพาะการขายให้กับกลุ่มโรงพยาบาลหรือคลินิก พนักงานขายมีหน้าที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยากับแพทย์และเภสัชกรในการบอกถึงสรรพคุณและประโยชน์ของตัวยาต่างๆ รวมทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการจูงใจให้แพทย์หรือเภสัชกรสั่งจ่ายยาของบริษัทให้กับผู้ป่วย

อีกทั้งธุรกิจก็เป็นกลุ่มหนึ่งที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่เกิดขึ้น เช่น การนำกลยุทธ์ทางการตลาดแนวใหม่ตามรอยสินค้าคอนซูเมอร์ออกมาใช้ หลังประเมินพบว่าจะ”ส่อแวว” สะดุดตามสภาพเศรษฐกิจ ด้วยข้อจำกัดห้ามโฆษณาของการประกอบธุรกิจเวชภัณฑ์รักษาโรค กอปรกับการแข่งขันในตลาดที่มีสูงขึ้น ขณะที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มเฉพาะ อาทิ แพทย์คลินิกและโรงพยาบาล ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องเร่งปรับหากกลยุทธ์ทางการตลาดแนวใหม่เข้ามาใช้ เพื่อกระตุ้นสร้างรายได้เพิ่มไปพร้อมกับการสร้างแบรนด์ให้เกิดความจดจำ (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2550) การเลือกกิจกรรมเข้าหากกลุ่มเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์พร้อมจัดอีเวนต์ เช่น การจัดนิทรรศการ ให้บริการตรวจสุขภาพ พร้อมให้คำปรึกษาเบื้องต้น หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการช่วยเหลือผู้ป่วย โครงการมอบทุนการศึกษา หรือกิจกรรมการกุศลอื่นๆ (สยามธุรกิจ, 2552) การที่พนักงานขายมีความริเริ่มด้วยตนเองหรือเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะช่วยให้เขาสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆข้างต้นจนส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานขายกับลูกค้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มพูนความสนใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ รวมทั้งทำให้เกิดความประทับใจต่อกิจการของบริษัท ทำให้เกิดข้อได้เปรียบทั้งในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง และในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนั้น พนักงานขายนอกจากการเป็นตัวแทนของบริษัท เป็นผู้ที่ต้องใกล้ชิดลูกค้า ต้องนำเสนอสินค้าและบริการของบริษัทให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้กับลูกค้าและคือผู้ที่ค้นหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ศศันท์ วิวัฒน์ชาติ, 2543, น.3-7) แล้ว พนักงานขายยังเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการเพิ่มพูนและพัฒนายอดขายให้แก่บริษัท ตลอดจนมีบทบาทสำคัญในด้านส่งเสริมการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ความริเริ่มด้วยตนเองจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่การที่พนักงานจะมีความริเริ่มด้วยตนเอง ควรจะเริ่มจากการสร้างแรงจูงใจภายในตนเองในการแสดงพฤติกรรม เริ่มต้นกระทำหรือคิดด้วยตัวเอง ใช้วิธีการทำงานเชิงรุก ค่อยๆปรับปรุงพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่รู้จักคิดหรือมองการณ์ระยะยาว เป็นผู้ที่ยึดมั่นต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือมีความมานะพยายามในการเอาชนะอุปสรรคปัญหา หรือที่ตรงกับคำสุภาษิตที่ว่า “กัดไม่ปล่อย” ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ก็จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงาน และจากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของความสำเร็จของความสำเร็จริเริ่มด้วยตนเองและการทำงานเชิงรุกที่ส่งผลให้พนักงานชายต้องมีความรับผิดชอบส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น มีทักษะ ความรู้ พัฒนาการทำกิจกรรมของตนเอง ที่สามารถก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงหรือการแข่งขันกันในตลาดได้

จากข้อมูลค้นคว้าในทฤษฎีและผลงานวิจัยต่างๆ ดังกล่าวมาข้างต้น และค้นพบว่า เรื่องนี้ยังไม่มีใครทำวิจัยในประเทศไทยมาก่อน จึงทำให้งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเองตามแนวทางการศึกษาแรงจูงใจภายในตามทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination Theory) ของไรอันและเดซี (Ryan and Deci, 1985) บุคลิกภาพเชิงรุกตามแนวคิด Proactive Personality ของเบทแมนและแครนท์ (Bateman and Crant, 1993) ความมานะพยายามใช้มีติด้านความอดทน (Endurance) ตามแนวทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ของสตอลท์ (Stoltz, 1997) การยึดมั่นต่อเป้าหมายตามแนวคิดและทฤษฎีการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment) ของล็อกและลาธัม (Locke and Latham, 1990) ความริเริ่มด้วยตนเองตามแนวคิดของเฟรเซอร์ (Frese, 1997) โดยศึกษาจากผู้แทนยาหรือพนักงานขายยาของบริษัทยาข้ามชาติและบริษัทยาในประเทศจำนวน 9 บริษัท เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกพนักงานขายยา รวมทั้งพัฒนาการฝึกอบรมการทำงานเชิงรุก การสร้างความมานะพยายามหรือความอดทนและการยึดมั่นต่อเป้าหมายแก่พนักงานขาย ให้สามารถแข่งขันและสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้กับตนเอง ตลอดจนทำให้องค์การสามารถนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นตามมาด้วย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง บุคลิกภาพเชิงรุก ความมานะพยายาม การยึดมั่นต่อเป้าหมายกับความริเริ่มด้วยตนเองของพนักงานขาย
2. เพื่อสร้างสมการทำนายความริเริ่มด้วยตนเองของพนักงานขายจากพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง บุคลิกภาพเชิงรุก ความมานะพยายาม และการยึดมั่นต่อเป้าหมาย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง ความริเริ่มด้วยตนเอง ความมานะพยายาม การยึดมั่นต่อเป้าหมายกับบุคลิกภาพเชิงรุกของพนักงานขาย
4. เพื่อสร้างสมการทำนายบุคลิกภาพเชิงรุกของพนักงานขายจากพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง ความริเริ่มด้วยตนเอง ความมานะพยายาม และการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะผู้แทนขายหรือพนักงานขายจากบริษัทจำหน่ายยาเอกชน 9 แห่ง โดยศึกษาพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเองตามแนวทางการศึกษาแรงจูงใจภายในของทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination Theory) ของไรอันและเดซี (Ryan and Deci, 1985) บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) ตามแนวการศึกษาของเบทแมนและแครนท์ (Bateman and Crant, 1993) ความมานะพยายามใช้มิติด้านความอดทน (Endurance) ตามแนวทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) การยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment) ตามแนวทางการศึกษาของล็อกและลาธัม (Locke and Latham, 1990) และความริเริ่มด้วยตนเอง (Personal Initiative) ตามแนวทางของเฟรเซออร์ (Frese, 1997)

ปัจจัยส่วนบุคคลในงานวิจัยฉบับนี้จะศึกษา เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และช่องทางจำหน่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นแนวทางแก่กลุ่มธุรกิจและเวชภัณฑ์ ในการพิจารณาและตัดสินใจคัดเลือกพนักงานขายเข้ามาทำงานในองค์การให้มีความสอดคล้องของบุคคลกับงาน (The person-job fit) โดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลและบุคลิกภาพเชิงรุก

2. เป็นแนวทางแก่กลุ่มธุรกิจและเวชภัณฑ์ ในการวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่เป็นพนักงานขายในปัจจุบันหรือผู้ที่เข้ามาเป็นพนักงานขายใหม่ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง บุคลิกภาพเชิงรุกหรือการทำงานเชิงรุก ความมานะพยายาม การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และความริเริ่มด้วยตนเอง

3. เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนวิธีทำงานของพนักงานขายให้สอดคล้องกับโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น รู้จักการทำงานที่มีการวางแผนล่วงหน้า การรู้จักและรับผิดชอบตนเอง เป็นต้น

4. ช่วยให้นักงานรู้จักที่จะเลือกตอบสนองแรงกระตุ้นภายนอก ในมุมมองและคุณค่าที่ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมรอบข้างและสถานการณ์ภายนอกที่มาบังคับให้ต้องทำ

5. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาพนักงานขายในธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่ใช้พนักงานขายเป็นผู้ขับเคลื่อนธุรกิจได้อีกด้วย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมเริ่มด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความริเริ่มด้วยตนเอง

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความริเริ่มด้วยตนเอง

สมมติฐานที่ 3 ความมานะพยายามมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความริเริ่มด้วยตนเอง

สมมติฐานที่ 4 การยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความริเริ่มด้วยตนเอง

สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพเชิงรุก

สมมติฐานที่ 6 ความริเริ่มด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพเชิงรุก

สมมติฐานที่ 7 ความมานะพยายามมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพเชิงรุก

สมมติฐานที่ 8 การยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพเชิงรุก

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้แทนยาหรือพนักงานขายยา (Drug representatives) หมายถึง พนักงานขายในส่วนกลุ่มลูกค้าโรงพยาบาล คลินิก สถานพยาบาล หรือร้านขายยา ซึ่งมีหน้าที่นำเสนอและให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยา รวมทั้งเป็นตัวแทนบริษัทในการซื้อขาย และบริการหลังการขายต่อไปนี้จะใช้คำว่า “พนักงานขาย”

2. บริษัทจำหน่ายยา ได้แก่ 1) บริษัทยาข้ามชาติ คือ บริษัทยาที่เจ้าของกิจการเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งเข้ามาตั้งกิจการในประเทศไทย เพื่อเป็นอีกสาขาหนึ่งของบริษัทแม่ที่ต่างประเทศ 2) บริษัทยาในประเทศ คือ บริษัทยาที่เจ้าของกิจการเป็นชาวไทย โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เราจะศึกษาจากบริษัทจำหน่ายยา 9 แห่ง

3. ช่องทางจำหน่ายหรือหน่วยงานที่เสนอขาย หมายถึง การติดต่อกับกลุ่มลูกค้าตามที่พนักงานขายได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ แบ่งออกเป็น

3.1 กลุ่มลูกค้าโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล หมายถึง การจำหน่ายเภสัชภัณฑ์ให้กับโรงพยาบาล สถานพยาบาลหรือคลินิก ทั้งของรัฐและเอกชน โดยติดต่อกับบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการเลือกใช้ และ/หรือ สั่งซื้อยาและเวชภัณฑ์ เช่น แพทย์ เภสัชกร เป็นต้น

3.2 กลุ่มลูกค้าร้านขายยา หมายถึง การจำหน่ายเภสัชภัณฑ์ให้กับร้านขายยาทั่วไป หรืออื่นๆที่ไม่ใช่โรงพยาบาลหรือคลินิก โดยติดต่อกับเจ้าของร้านยา หรือเภสัชกรประจำร้าน เป็นต้น

4. พฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง (Self-Starting Behavior) หมายถึง การทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ จนสำเร็จด้วยตนเองอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายใน ซึ่งประกอบด้วย

4.1 ความสนใจ-เพลิดเพลิน (Interest-Enjoyment) คือ การมีความสุข ความพอใจกระตือรือร้นและเพลิดเพลินในการทำงานหรือกิจกรรมที่ตนเองสนใจ

4.2 ความต้องการมีศักยภาพ (Need for Competence) คือ ความรู้สึกที่ตนเป็นคนที่สามารถ จัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ท้าทาย และเหมาะสมกับตนเอง ต้องการที่จะเรียนรู้ พัฒนาทักษะ และความสามารถของตน

4.3 ความต้องการเป็นตนเอง (Need for Autonomy) คือ ความรู้สึกมีอิสระในการใช้อำนาจของตนที่จะกำหนดหรือตัดสินใจเลือกตามความสนใจของตนเองในการจัดการสิ่งต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้น ตลอดจนลงมือกระทำอย่างต่อเนื่องด้วยความสม่ำเสมอ

4.4 ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Relatedness) คือ ความรู้สึกมีความสุขพอใจ และสนใจที่จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในการทำงาน

4.5 ความมุ่งมั่น (Effort) คือ การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยความสามารถของตนเอง มีความทุ่มเทกับงานโดยไม่หวังผลตอบแทนจากภายนอก แต่ต้องการความสำเร็จจากงานเป็นแรงบันดาลใจภายในมากกว่ารางวัลหรือเกียรติยศภายนอก

5. บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) หมายถึง ลักษณะของคนที่ไม่ถูกจำกัด

โดยแรงบังคับของสภาพแวดล้อม พยายามเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พยายามทำความคิดของตนให้ออกมาเป็นรูปธรรม

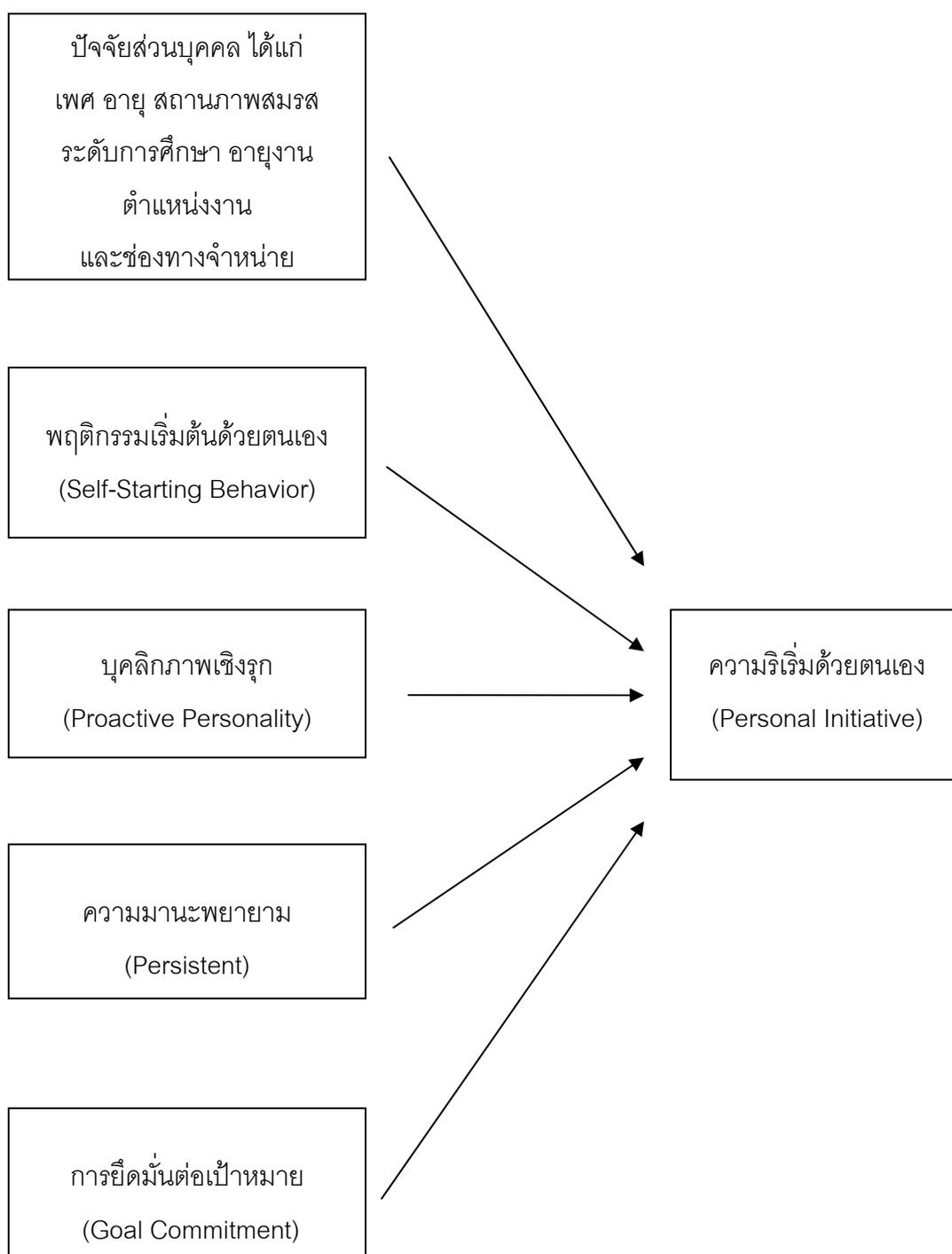
6. ความมานะพยายาม (Persistent in overcome difficulties) หมายถึง การที่บุคคล มีความอดทน บากบั่น เพียรพยายาม คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่ายๆ แม้จะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

7. การยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment) หมายถึง การเพิ่มความพยายามและเวลาในการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะไม่ละทิ้งเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือเปลี่ยนไปยังเป้าหมายที่ต่ำกว่า

8. ความริเริ่มด้วยตนเอง (Personal Initiative) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอย่างหนึ่งที่ประกอบด้วย พฤติกรรมเริ่มต้นด้วยเอง พิจารณาด้วยความคิดทางบวก ใช้วิธีทำงานเชิงรุก ตลอดจนใช้ความมานะพยายามในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อไปให้ถึงจุดหมายที่ตั้งไว้

กรอบการวิจัย

กรอบการวิจัยที่ 1



กรอบการวิจัยที่ 2

